

Αξιολόγηση ΙΚΑ

Σύνοψη Ευρημάτων

1. Αρνητικές αξιολογήσεις του επιπέδου οργάνωσης και του ζήλου των υπαλλήλων του ΙΚΑ.

Οι αρνητικές αξιολογήσεις του επιπέδου οργάνωσης του ΙΚΑ και του ζήλου των υπαλλήλων φθάνουν το 52%.

Περισσότερες θετικές αξιολογήσεις συγκεντρώνει η επάρκεια γνώσεων των υπαλλήλων (34%) και το επίπεδο εξυπηρέτησης (29%).

Η μέση αξιολόγηση του ΙΚΑ με 5,2 τον κατατάσσει μετά τις Επιθεωρήσεις Εργασίας (5,4) και τον ΟΑΕΔ (5,3).

2. Βελτίωση έναντι του παρελθόντος, αλλά όχι για όλους.

Οι θετικές κρίσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών του ΙΚΑ έναντι του παρελθόντος υπερτερούν κατά 7% των αρνητικών.

Η γενική εικόνα βελτίωσης αναιρείται για τις επιχειρήσεις που απασχολούν έως 50 εργαζόμενους. Το 63% αυτών των επιχειρήσεων δηλώνουν ότι οι υπηρεσίες του ΙΚΑ χειροτέρεψαν έναντι του παρελθόντος.

3. Έλλειψη αντικειμενικότητας

Το 68% των επιχειρήσεων θεωρούν ότι οι υπάλληλοι του ΙΚΑ δεν είναι αντικειμενικοί. Πυκνές επαφές και υψηλό διοικητικό κόστος λόγω ΙΚΑ

4. Οι επιχειρήσεις θεωρούν ότι το ΙΚΑ είναι οργανισμός με τον οποίο έχουν τις πιο πολλές επαφές και είναι δεύτερος μετά την Εφορία ως προς τις ανθρωπομήρες που απαιτούνται από αυτές.

1. Πίνακες Κατανομής Αξιολογήσεων Υπηρεσίας

1α. Πίνακας Κατανομής Αξιολογήσεων

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	Θετικές αξιολογήσεις	Αρνητικές αξιολογήσεις	Αξιολογήσεις βάσης	Ισοζύγιο * αξιολογήσεων
Ερ.3: Επίπεδο Εξυπηρέτησης	29%	40%	30%	-11%
Ερ.4: Επίπεδο Οργάνωσης	18%	52%	30%	-34%
Ερ.7: Ταχύτητα Εξυπηρέτησης	22%	48%	29%	-26%

*Ισοζύγιο αξιολογήσεων: Διαφορά θετικών – αρνητικών αξιολογήσεων

Σχόλιο

Το ΙΚΑ συγκεντρώνει ένα μεγάλο αριθμό αρνητικών αξιολογήσεων από 40% έως 52%. Τις περισσότερες αρνητικές αξιολογήσεις συγκεντρώνουν το επίπεδο οργάνωσης (52%) και η ταχύτητα εξυπηρέτησης 48%.

1β. Μέση Αξιολόγηση Υπηρεσίας (Κλίμακα 1 – 10, βάση το 5)

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά

Ερ.3: Επίπεδο Εξυπηρέτησης (5,6) 

Ερ.7: Ταχύτητα Εξυπηρέτησης (5,1) 

Ερ.4: Επίπεδο Οργάνωσης (4,9) 

Σχόλιο

Η εικόνα δεν μεταβάλλεται αν χρησιμοποιηθεί ο δείκτης της μέσης ικανοποίησης. Η μέση βαθμολόγηση κυμαίνεται γύρω ή και κάτω από τη βάση του 5. Η γνώση του αντικειμένου των υπαλλήλων βαθμολογείται σχετικά υψηλότερα (5,9), ο ζήλος με 5,1.

Το επίπεδο οργάνωσης βαθμολογείται κάτω από τη βάση με 4,9, η ταχύτητα εξυπηρέτησης ελαφρά πάνω από τη βάση με 5,1.

Το επίπεδο εξυπηρέτησης βαθμολογείται καλύτερα από ότι βαθμολογούνται τα περισσότερα επί μέρους χαρακτηριστικά με 5,6.

1γ. Συγκριτικός Πίνακας Ισοζυγίων (διαφορά θετικών – αρνητικών αξιολογήσεων)

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	ΙΚΑ	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΟΑΕΔ	Εφορία
Ερ.3: Επίπεδο Εξυπηρέτησης	-11%	-14%	-4%	-7%	-24%
Ερ.4: Επίπεδο Οργάνωσης	-34%	-40%	-34%	-31%	-38%
Ερ.7: Ταχύτητα Εξυπηρέτησης	-26%	-40%	19%	-22%	-36%

1δ. Συγκριτικός Πίνακας μέσου όρου αξιολογήσεων
(Κλίμακα 1 – 10, βάση το 5)

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	ΙΚΑ	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΟΑΕΔ	Εφορία	Μέσος όρος ανά ερώτηση
Ερ.3: Επίπεδο Εξυπηρέτησης	5,6	5,4	5,9	5,6	5,2	5,5
Ερ.4: Επίπεδο Οργάνωσης	4,9	4,8	5,0	5,0	4,8	4,9
Ερ.7: Ταχύτητα Εξυπηρέτησης	5,1	4,7	5,3	5,2	4,8	5,0
Μέσος όρος ανά οργανισμό	5,2	5,0	5,4	5,3	4,9	5,2

Σχόλιο

Το ΙΚΑ συγκριτικά αξιολογείται πάνω από το μέσο όρο. Καταλαμβάνει συνήθως την τρίτη θέση μετά τις Επιθεωρήσεις Εργασίας και τον ΟΑΕΔ.

Η σύγκριση είναι ενδεικτική καθώς κάθε οργανισμός επιτελεί διαφορετικές λειτουργίες, λιγότερο ή περισσότερο συγκρουσιακές, που ασκούν επιρροή στο αποτέλεσμα αξιολόγησης.

Αναφέρεται με τις πιο πάνω επιφυλάξεις για να υπάρχει ένα πλαίσιο αναφοράς.

2. Πίνακες Κατανομής Αξιολογήσεων Υπαλλήλων

2α. Πίνακας Κατανομής Αξιολογήσεων

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	Θετικές αξιολογήσεις	Αρνητικές αξιολογήσεις	Αξιολογήσεις βάσης	Ισοζύγιο αξιολογήσεων
Ερ.5: Επάρκεια γνώσεων	34%	35%	30%	-1%
Ερ.6: Ζήλος	27%	52%	21%	-25%

2β. Μέση Αξιολόγηση Υπαλλήλων
(Κλίμακα 1 – 10, βάση το 5)

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά

Ερ.5: Γνώση Αντικειμένου (5,9) 

Ερ.6: Ζήλος (5,1) 

Σχόλιο

Ενώ οι αρνητικές αξιολογήσεις της επάρκειας των γνώσεων των υπαλλήλων υπολείπονται ελάχιστα από τις θετικές αξιολογήσεις όταν τίθεται το ερώτημα για το ζήλο των υπαλλήλων οι αρνητικές αξιολογήσεις εκτοξεύονται στο 52% και η διαφορά από τις θετικές αξιολογήσεις ανέρχεται στο 25%.

Η έλλειψη ζήλου παραμένει σταθερό εύρημα σε όλους τους αξιολογούμενους οργανισμούς. Η ανάλυση κι διάγνωση των αιτιών της έλλειψης ζήλου απαιτεί ανάλυση του τρόπου διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού. (Λάθος αρχικές επιλογές ανθρώπων, τοποθετήσεις σε λάθος θέσεις, ανάθεση θέσεων στην ιεραρχία με κριτήρια λανθασμένα, λάθος δομή κινήτρων, έλλειψη στοχοθεσίας, υποστήριξης, ελέγχου κι αξιολόγησης και πολλά άλλα μπορούν να αποτελούν τις αιτίες που εμφανίζουν το ανθρώπινο δυναμικό αποθαρρυσμένο, με χαμηλό επίπεδο ενδιαφέροντος και ζήλου).

Ο ζήλος, το ενδιαφέρον των ίδιων των υπαλλήλων είναι το αναγκαίο καύσιμο για την κίνηση κάθε οργανισμού.

Αν τα ευρήματα είναι ακριβή ο ζήλος στο ΙΚΑ όπως και στις άλλες δημόσιες υπηρεσίες είναι είδος εν ανεπαρκεία.

2γ. Συγκριτικός Πίνακας Ισοζυγίων (Διαφορά θετικών- αρνητικών αξιολογήσεων)

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	ΙΚΑ	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΟΑΕΔ	Εφορία
Ερ.5: Επάρκεια γνώσεων	-1%	-5%	+7%	-7%	-5%
Ερ.6: Ζήλος	-25%	-37%	-21%	-26%	-39%

2δ. Συγκριτικός Πίνακας μέσου όρου αξιολογήσεων
(Κλίμακα 1 – 10, βάση το 5)

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	ΙΚΑ	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΟΑΕΔ	Εφορία	Μέσος όρος ανά ερώτηση
Ερ.5: Επάρκεια γνώσεων	5,9	5,7	6,1	5,8	5,8	5,9
Ερ.6: Ζήλος	5,1	4,8	5,3	5,1	4,7	5,0
Μέσος όρος ανά οργανισμό	5,5	5,3	5,7	5,5	5,3	5,4

Σχόλιο

Η συγκριτική εικόνα της αξιολόγησης των υπαλλήλων κατατάσσει συνολικά τους υπαλλήλους του ΙΚΑ στη δεύτερη θέση και στην επάρκεια των γνώσεων και στο ζήλο.

3. Πίνακες συγκριτικής αξιολόγησης υπηρεσίας έναντι του παρελθόντος

3α. Συγκριτική αξιολόγηση υπηρεσίας έναντι του παρελθόντος

Ερ.8: Με βάση την εμπειρία σας πως θα χαρακτηρίζατε το επίπεδο εξυπηρέτησης το τελευταίο έτος έναντι του παρελθόντος

	Θετικές αξιολογήσεις	Αρνητικές αξιολογήσεις	Αξιολογήσεις στη βάση	Ισοζύγιο αξιολογήσεων
ΙΚΑ	32%	25%	43%	+7%

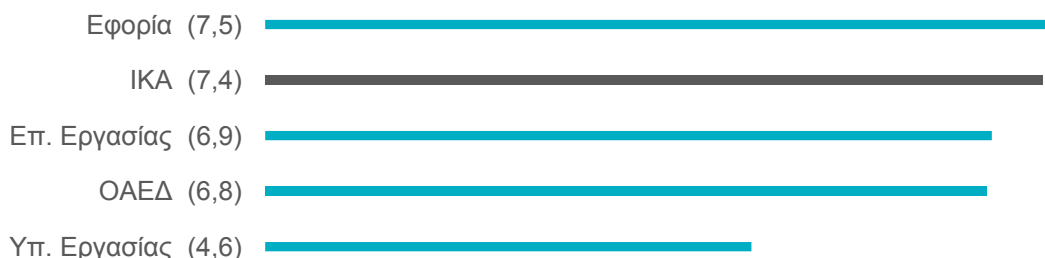
Σχόλιο

Το επίπεδο εξυπηρέτησης το τελευταίο έτος φαίνεται να βελτιώθηκε σε σχέση με το παρελθόν. Οι θετικές αξιολογήσεις υπερτερούν κατά 7%. Παρά τη γενική βελτίωση όμως ενδιαφέρον παρουσιάζει η εικόνα που προκύπτει όταν αναλύσουμε τα ευρήματα με κριτήριο το μέγεθος της επιχείρησης.

5. Πίνακες κατάταξης ως προς τη συχνότητα επαφών με τις επιχειρήσεις

5α. Κατάταξη ως προς δαπάνη ανθρωποημερών

Ερ.2: Πόσες ανθρωποημέρες το μήνα εκτιμάτε ότι απασχολούνται στελέχη της εταιρείας σας για εργασίες που αφορούν κάποια από τις πιο κάτω υπηρεσίες;



Σχόλιο

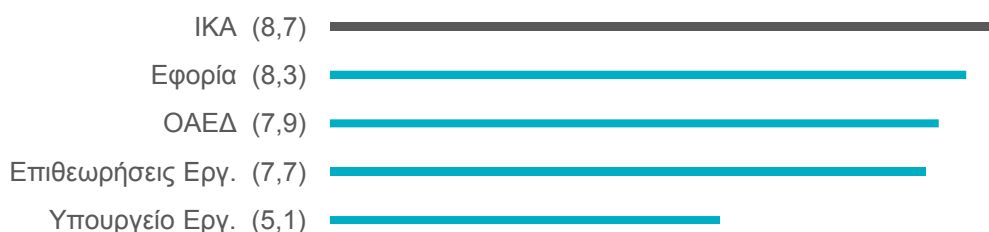
Ο χρόνος που δαπανούν οι επιχειρήσεις για κάθε οργανισμό είναι χρήσιμο να ποσοτικοποιηθεί. Η μείωση αυτού του χρόνου διαχρονικά θα αποτελεί όφελος για όλους.

Το ΙΚΑ καταλαμβάνει με πολύ μικρή απόσταση τη δεύτερη θέση ως προς το διοικητικό βάρος που προκαλεί στις επιχειρήσεις. Συγκεντρώνει μέση βαθμολόγηση 7,4 έναντι 7,5 της Εφορίας. Μάλιστα όταν το κριτήριο είναι η συχνότητα των επαφών που έχουν οι επιχειρήσεις κατατάσσεται στην πρώτη θέση με 8,7.

Επομένως η βελτίωση του ΙΚΑ αναγκαία έχει υψηλή προτεραιότητα για τη μείωση του διοικητικού κόστους των επιχειρήσεων.

5β. Κατάταξη και ένταση συχνότητας επαφών

Ερ.1: Πόσο συχνά έρχονται στελέχη της εταιρείας σας σε επαφή ή επικοινωνία με υπαλλήλους από κάποια από τις πιο κάτω υπηρεσίες;



Το ερώτημα αυτό προσπαθεί να ποσοτικοποιήσει ενδεικτικά, το πόσο συχνή είναι η συναλλαγή με κάθε υπηρεσία.